

MAPPATURA PROCESSI

| SETTORE | UFFICIO | MACROPROCESSO | PROCESSO | SOTTOPROCESSO | |
|------------------------|---|---|--|--|--|
| CDA | SERVIZI DI DIREZIONE | Comunicazione | gestione dei flussi di comunicazione del CDA verso l'esterno | INTERO PROCESSO | |
| | | Comunicazione | gestione dei flussi di comunicazione del CDA verso l'interno | INTERO PROCESSO | |
| | | Governance | Supporto alla gestione del piano anticorruzione e trasparenza; supporto alla gestione, monitoraggio e audit delle attività legate all'anticorruzione e trasparenza | INTERO PROCESSO | |
| | | Governance | protocollo e archivio CDA | INTERO PROCESSO | |
| | | Governance | Supporto alla verbalizzazione relativa alle sedute di CDA | INTERO PROCESSO | |
| | | Governance | Supporto attività connesse ai controlli del revisore dei conti e del sindaco unico | INTERO PROCESSO | |
| | | Governance | supporto segreteria Amministratore Delegato | INTERO PROCESSO | |
| | BILANCIO, CONTABILITA' E PATRIMONIO | Contabilità clienti | | Fatturazione attiva e incasso | Fatturazione al Comune di Reggio Calabria |
| | | | | Fatturazione a Terzi | |
| | | | | Contabilizzazione ciclo attivo | Ricevute corrispettivi rilascio copie es: (accesso agli atti) |
| | | | | | Contabilizzazione fatture e corrispettivi |
| | | | | | Solleciti |
| | | | | | Incassi da Comune di Reggio Calabria |
| | | | | | Incassi da altri Enti |
| | | | | | Verifiche ordinario |
| | | Riscossione | | Verifiche incassi contribuenti/utenti | Verifiche sollecitato/coattivo |
| | | | | | Verifiche pagamenti rateali |
| | | | | | Predisposizione e invio report al Comune |
| | | | | | Contabilizzazione fatture passive merci |
| | | Contabilità fornitori | | Contabilizzazione fatture passive e pagamenti | Contabilizzazione fatture passive servizi |
| | | | | | Contabilizzazione fatture passive utenze |
| | | | | | Contabilizzazione cassa aziendale |
| | | | | | Gestione scadenziario |
| | | Tesoreria | | Gestione flussi bancari | Riconciliazione e/c bancario |
| | | | | | Controllo periodico condizioni bancarie |
| | | | | | Rapporti con le banche |
| | | | | | Contabilizzazione ccp |
| | | | | Gestione flussi postali | Giroconti |
| | | | | | Contabilizzazione ciclo attivo e passivo |
| | | Contabilità generale | | Contabilizzazioni | Contabilizzazione costi del personale |
| | | | | | Altre contabilizzazioni |
| | | | | Scritture di chiusura e rettifica | Ammortamento cespiti |
| | | | | | Accantonamenti |
| | | | | | Ratei e risconti |
| | | | | | Rimanenze (magazzino) |
| | | | | Elaborazione progetto di bilancio | |
| | | | | Assistenza ai controlli organi interni e esterni | |
| | Bilancio | | Bilancio | Approvazione bilancio | |
| | | | | Elaborazione modelli di pagamento | |
| | Gestione fiscale | | Gestione fiscale | Versamento imposte e tasse | |
| | | | | Gestione beni mobili e delle apparecchiature in dotazione | |
| | Patrimonio | | Gestione patrimonio aziendale | Gestione magazzino | |
| | | | | | |
| | RPCT | GOVERNO E DIREZIONE | | Gestione del piano anticorruzione e trasparenza; Gestione, monitoraggio e audit delle attività legate all'anticorruzione e trasparenza | |
| | | | | INTERO PROCESSO | |
| | DPO | GOVERNO E DIREZIONE | | Gestione delle attività legate all'adozione delle misure in osservanza del GDPR | |
| | | | | INTERO PROCESSO | |
| | TRIBUTI | ICI-IMU-TASI | Rapporti con l'utenza | Rapporti con l'utenza | Ricevimento del pubblico |
| | | | Inserimento dati | Inserimento dichiarazioni | Inserimento dichiarazioni |
| | | | | Inserimento richieste ricevute dal Comune | Inserimento richieste ricevute dal Comune |
| Verifiche | | | | Verifica posizioni catastali-contributive | Verifica posizioni catastali-contributive |
| | | | | | Altre attività di verifica |
| Gestione rimborsi | | | | Gestione rimborsi per errati pagamenti | |
| Avvisi di accertamento | | | | Emissione avvisi di accertamento | Emissione avvisi di accertamento per fabbricati |
| | | | | | Valutazione Aree edificabili |
| | | | | | Emissione avvisi di accertamento per aree edificabili |
| | | | | | Verifica e valutazione con contribuente |
| | | | | Accertamento con adesione | Ricevimento istanza di accertamento con adesione |
| | | | | | Raccolta documentazione contribuente, verifica e verbalizzazione |
| | | | | | Esame documentazione |
| | | | | | Definizione pratica di accertamento |
| | | | | | Proposta di rettifica atto |
| | | | | | Predisposizione documentazione per ufficio legale (esterno) |
| | | | | | Gestione ricorsi successivi (eventuali) |
| | | | | | Rettifica avviso di accertamento |
| | | | | | Eventuale emissione documentazione per il pagamento (F24 o ccp) |
| | | | | | Inserimento incassi |
| Incassi | | | Incassi su atti emessi | Rendicontazione incassi | |
| | | | | Predisposizione ruoli per il Comune | |
| | | | Controlli incassi | Ricezione info su pagamenti dal Comune | |
| | | | | Controllo incassi | |
| TASSA RIFIUTI | | Verifiche | | Attività di verifica contribuenti | |
| | | | | Incrocio tra dati catastali e denunce | |
| | | Emissione avvisi | | Emissione avviso per omessa/infedele denuncia | Emissione avviso di accertamento |
| | | | | | Emissione avviso di accertamento |
| | | | | Emissione avviso per omesso/infedele versamento | Emissione sollecito di pagamento |
| | | | | | Convalida vecchio avviso di accertamento |
| | | | | Analisi motivazioni istanza autotutela contribuente | Emissione nuovo avviso di accertamento |
| | | | | | Predisposizione documentazione per ufficio legale (esterno) |
| | | Gestione incassi | | Gestione incassi | Contabilizzazione versamento |
| | Produzione e invio ingiunzione di pagamento | | | | |
| | | Verifica congruenza incassi avvisi omessa/infedele denuncia | Inoltro pratica per riscossione coattiva | | |
| | | | Invio sollecito ad integrazione del pagamento | | |
| | | Verifica congruenza incassi avvisi omesso/infedele versamento | | | |

MAPPATURA PROCESSI

| SETTORE | UFFICIO | MACROPROCESSO | PROCESSO | SOTTOPROCESSO | |
|---|---|--|--|---|--|
| | | | | Produzione e invio ingiunzione di pagamento | |
| | | | | Inoltro pratica per riscossione coattiva | |
| | | | Ricezione atti da Comune | Annullamento/rettifica avviso di accertamento | |
| | | | Gestione rimborsi per errati pagamenti | Registrazione importi da compensare sui pagamenti successivi | |
| | | | | Predisposizione documenti per rimborso al contribuente | |
| | | | Ruolo ordinario | Acquisizione modulistica denuncia (nuova/variazione/cessazione) | Ricezione e protocollo denuncia |
| | | | | Inserimento contribuenti nel database | Inserimento dati ricevuti |
| | | RATEIZZAZIONI | Rateizzazioni | Gestione istanza rateizzazione | Ricezione istanza |
| | | | | | Verifica posizione contribuente |
| | | | | | Predisposizione e consegna rateizzazione |
| | | ACCERTAMENTI SU TERRITORIO | Accertamenti | Accertamenti su territorio | Sopralluogo sul territorio |
| | | | | | Trasmissione a settore verbale di sopralluogo |
| | | ACQUISTI, LOGISTICA E TRIBUTI MINORI | ICP-TOSAP | Verifiche | Sopralluogo |
| Ruolo ordinario | Acquisizione modulistica denuncia (nuova/variazione/cessazione) | | | Ricezione e protocollo denuncia | |
| | | | | Incroci dati soggetti passivi | |
| | | | | Invio ruolo | |
| Emissione avvisi | Emissione avviso accertamento per omessa/infedele denuncia | | | Emissione avviso di accertamento | |
| | Emissione avviso accertamento per omesso/infedele versamento | | | Emissione sollecito di pagamento | |
| | | | | Emissione avviso di accertamento | |
| | Analisi motivazioni istanza autotutela contribuente | | | Convalida avviso di accertamento | |
| | | | | Rettifica/annullamento avviso di accertamento | |
| | Registrazione ricorso | | | Predisposizione documentazione per ufficio legale (esterno) | |
| Gestione incassi | Gestione incassi | | | Contabilizzazione versamento | |
| | Verifica congruenza incassi avvisi omessa/infedele denuncia | | | | |
| | Verifica congruenza incassi avvisi omesso/infedele versamento | | | | |
| | | | | | |
| | Ricezione atti da Comune | | | Annullamento/rettifica avviso di accertamento | |
| | Gestione rimborsi | | | Registrazione importi da compensare sui pagamenti successivi | |
| Fronto office | Front office ICP | | | Ricevimento istanza contribuente | |
| | | | | Registrazione e protocollazione istanza | |
| | Front office TOSAP | | | Ricevimento istanza contribuente | |
| ACQUISTI | Affidamento Lavori, Servizi e Forniture | | | Gestione contratti/ordini di acquisto | Verifica procedure interne |
| | | | | | Programmazione/progettazione procedura di acquisizione |
| | | | | | Selezione/esclusione fornitori |
| | | | | | Contratti/Acquisti su Mepa |
| | | | | | Contratti/Acquisti no Mepa |
| | | | | | Affidamento lavori |
| | | | | | Proroghe contrattuali |
| | | | | | Gestione subappalti |
| | | | Stipula del contratto | | |
| | | | Ricezione beni/prestazioni | | |
| | Affidamenti diretti | Affidamenti adeguatamente motivati | Acquisti in emergenza | | |
| | | | Contratti/Acquisti trattativa diretta | | |
| | Fornitori | Gestione fornitori | Gestione albo fornitori | | |
| Consulenze | Affidamenti | Assegnazione consulenze | | | |
| SERVIZI E SISTEMI | | Progettazione e conduzione interventi progettuali | Analisi delle specifiche funzionali e stima dei tempi di realizzazione dei progetti sulla base delle informazioni acquisite dal MasterPlan degli interventi progettuali o da una richiesta specifica attraverso la redazione di un macro-piano delle attività. | INTERO PROCESSO | |
| | | | Redazione del progetto tecnico di dettaglio che definisce le funzioni e le regole tecniche per l'implementazione | INTERO PROCESSO | |
| | | | Avviamento del processo di implementazione dell'intervento | INTERO PROCESSO | |
| | | | Avviamento e gestione delle attività di formazione e affiancamento finalizzate a rendere pienamente operativo ed indipendente L'Ente | INTERO PROCESSO | |
| | | | Attività di sviluppo software secondo i parametri forniti in fase di analisi | INTERO PROCESSO | |
| | | Assistenza tecnica | Acquisizione delle specifiche contenute in un contratto di manutenzione o in una richiesta di supporto da parte del cliente | INTERO PROCESSO | |
| | | | Rendicontazione dell'utilizzo delle risorse e del tipo di attività svolte | INTERO PROCESSO | |
| | | | Supporto back-up dati | INTERO PROCESSO | |
| | | | Manutenzione estemporanea su sw di sistema/ambiente/applicativo | INTERO PROCESSO | |
| | | | Installazione, aggiornamento, ripristino, altre attività di manutenzione software | INTERO PROCESSO | |
| | | Conduzione e supporto del sistema informativo comunale | Pianificazione, programmazione, schedulazione e controllo delle attività ricorrenti e definizione ed attuazione del piano di esercizio per la gestione applicativa | INTERO PROCESSO | |
| | | | Trattamento database istituzionali | INTERO PROCESSO | |
| | | | Predisposizione e personalizzazione della reportistica su richiesta dei settori | INTERO PROCESSO | |
| | | | Supporto specialistico per analisi dei dati e richieste di P.G. | INTERO PROCESSO | |
| | | | Gestione utenze e credenziali di accesso | INTERO PROCESSO | |
| Implementazione e manutenzione software | Acquisizione delle specifiche contenute nei documenti progettuali o in una richiesta di manutenzione da parte dell'Ente | INTERO PROCESSO | | | |
| | Analisi e classificazione dell'attività richiesta per pianificare le attività implementative | INTERO PROCESSO | | | |

MAPPATURA PROCESSI

| SETTORE | UFFICIO | MACROPROCESSO | PROCESSO | SOTTOPROCESSO | |
|------------------------|--|---|--|---|---|
| AREA | Gestione infrastruttura tecnologica e sicurezza IT | | Esecuzione dell'implementazione rispettando gli standard di programmazione, le regole di ingegneria e le policy di sicurezza applicativa indicate dall'Ente. | INTERO PROCESSO | |
| | | | Esecuzione dei test di integrazione per verificare la correttezza dell'intervento | INTERO PROCESSO | |
| | | | Registrazione della chiusura dell'intervento per dare seguito alle attività di collaudo da parte dell'Ente | INTERO PROCESSO | |
| | | | Attività relative alla configurazione, gestione e monitoraggio di apparati di comunicazione dati e sicurezza | INTERO PROCESSO | |
| | | | Analisi e definizione regole di sicurezza | INTERO PROCESSO | |
| | | | Definizione, gestione e configurazione policy di backup | INTERO PROCESSO | |
| | | | Monitoraggio server e strumentazioni di rete | INTERO PROCESSO | |
| | | | Gestione sicurezza informatica aziendale | INTERO PROCESSO | |
| | SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI | Conduzione e supporto sistemi aziendali | | Supporto elaborazioni dati procedure tributi | INTERO PROCESSO |
| | | | | Supporto nella produzione degli atti | INTERO PROCESSO |
| | | | | Conduzione procedure informatiche | INTERO PROCESSO |
| | | | | Gestione utenze e credenziali di accesso | INTERO PROCESSO |
| | | | | Gestione e interrogazione Database | INTERO PROCESSO |
| | ANALISI, MONITORAGGIO E CONTROLLO QUALITA' | Compliance, qualità, standard IT e DPO | | Verifica del rispetto delle normative in tema di Information Technology | INTERO PROCESSO |
| | | | | Definizione delle policy relative alla Protezione dei Dati Personali (DPO) | INTERO PROCESSO |
| | | | | Monitoraggio e verifica applicazione policy | INTERO PROCESSO |
| | | | | Verifica rispetto degli standard di qualità nell'erogazione dei servizi IT | INTERO PROCESSO |
| | | | | Attività ricognitiva su processi e procedure interne | INTERO PROCESSO |
| | | | | Verifica e implementazione processi | INTERO PROCESSO |
| | | | | Monitoraggio attuazione procedure | INTERO PROCESSO |
| | | | | Problem solving su procedure esistenti | INTERO PROCESSO |
| | | | | Definizione nuove procedure operative | INTERO PROCESSO |
| | | | | Web Communication | Gestione comunicazioni online |
| | OUTSOURCING | Supporto attività settori comunali | | Supporto ai settori comunali sulle attività ordinarie | INTERO PROCESSO |
| | | | | Supporto informatico alle attività dei settori | INTERO PROCESSO |
| | | | | Attività di data entry e consultazione relativamente ai Servizi Demografici (anagrafe, stato civile) | INTERO PROCESSO |
| | FRONT OFFICE | FRONT OFFICE | | Prima accoglienza | Verifica documentazione a supporto |
| | | | | Front office Tributi | Ricevimento istanza contribuente |
| | | | | | Registrazione e protocollazione istanza |
| | | | | | Aggiornamento posizione contribuente |
| | | | | Front office Servizio Idrico | Ricevimento istanza contribuente |
| | SERVIZIO IDRICO | SERVIZIO IDRICO | Attivazione | Attivazione/fornitura | Richiesta attivazione fornitura |
| | | | | | Verifica requisiti |
| | | | | | Prenotazione appuntamento |
| | | | | | Gestione intervento esterno |
| | | | | | Registrazione esito |
| Riattivazione | | | Riattivazione fornitura | Richiesta riattivazione fornitura | |
| | | | | Verifica requisiti | |
| | | | | Prenotazione appuntamento | |
| | | | | Gestione intervento esterno | |
| | | | | Registrazione esito | |
| Disattivazione | | | Disattivazione fornitura | Richiesta disattivazione fornitura | |
| | | | | Verifica requisiti | |
| | | | | Prenotazione appuntamento | |
| | | | | Gestione intervento esterno | |
| | | | | Registrazione esito | |
| Subentro/Voltura | | | Subentro | Subentro | Richiesta di subentro |
| | | | | | Verifica requisiti |
| | | | | | Prenotazione appuntamento |
| | | | | | Gestione intervento esterno |
| | | | | | Registrazione esito |
| | | | Voltura | Voltura | Richiesta di voltura |
| | | | | | Verifica requisiti |
| | | | | | Prenotazione appuntamento |
| | | | | | Gestione intervento esterno |
| | | | | | Registrazione esito |
| Accertamento pagamenti | | | Verifiche su pagamenti | Verifica posizioni utenti | |
| | | | Solleciti | Predisposizione e invio avvisi di morosità | |
| | | | Ingiunzioni | Predisposizione e invio ingiunzioni | |
| | | | Gestione posizioni utente | Gestione richieste di rettifica | |
| | | | | Gestione istanze in autotutela | |
| Fatturazione | | | Rateizzazioni | Gestione richieste di rateizzazione | |
| | | | Verifiche posizione utente | Acquisizione lettura | |
| | | | | Predisposizione e invio fattura | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| AFFARI GENERALI | | | UFFICIO CONTENZIOSO | Contenzioso | Ricezione atti relativi a contenzioso e monitoraggio del contenzioso in cor |
| | | Ricezione atti relativi a mediazioni | | Gestione mediazioni | |
| | SEGRETERIA | Protocollo | Acquisizione atti in entrata e uscita | Protocollazione | |
| | | | | Smistamento/assegnazione/trasmissione | |
| | UFFICIO TECNICO | Ufficio Tecnico | Relazioni su sopralluoghi | Sopralluoghi | |
| | | | | Elaborazione relazione su sopralluogo | |
| | RISORSE UMANE | Gestione risorse umane | | Acquisizione e progressione di personale (concorsi e prove selettive per l'assunzione di personale e per la progressione in carriera) | Processo non attivato |
| | | | | Applicazione contratto collettivo nazionale | Verifiche presenze dipendenti |
| | | | | | Controllo/correzioni cartellini presenza |
| | | | | | Applicazione codice etico/comportamentale |
| | | | | Provvedimenti disciplinari | |
| | | | | Gestione ferie/permessi | |
| | Altro | | Gestione banca ore/straordinario | | |
| | | | gestione del contenzioso | | |

MAPPATURA PROCESSI

| SETTORE | UFFICIO | MACROPROCESSO | PROCESSO | SOTTOPROCESSO |
|---------|---------|---------------|----------|---|
| | | | | gestione delle procedure relative all'orario di lavoro (rilevazione presenze, assenze, ore di lavoro straordinario) |
| | | | | gestione procedure inerenti gli infortuni, gestione delle assenze per malattia, dei congedi e permessi (L.104/92, congedi parentali, permessi per studio, elettorali, aspettative,ecc...) |